

**Заявка**

по рамков договор № РД-14-40 от 29.05.2023 г.  
(вх. № ПО-16-2224/29.05.2023 г. на „Информационно обслужване“ АД)

Позиция от ПГ-2024 г.:	№ по ред от ПГ	25
Описание на дейност/проект съгласно ПГ:	Осигуряване на софтуер за нуждите на телефонна централа	
CPV код	48510000-6	
Изискване за достъп до класифицирана информация ДА/НЕ	НЕ	
Стойност: (стойността следва да съответства на заложената в План-графика) без ДДС		114 000,00 лв.
Начин за плащане: (еднократно, на части, периодично, авансово или др.)		<p>На три равни части, както следва:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• първо плащане през 2024 г. - след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по осигуряване на лиценз за софтуер за нуждите на телефонна централа и фактура за първия 12 месечен период;</li> <li>• следващи 2 плащания през 2025 г. и 2026 г. - срещу фактури за всеки следващ 12 месечен период.</li> </ul>
Срок на изпълнение: (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)		Срок за осигуряване до 01.07.2024 г. Срок на валидност на лиценза: минимум 36 месеца, считано от датата на активиране на лиценза.
Гаранционен срок:		н/п
Отчитане: (периодично – посочва се период, еднократно, срок за отчитане, отчетни документи)		Еднократно, с подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по осигуряване на лиценз за софтуер за нуждите на телефонна централа
Приложения: (напр: технически параметри, образци на отчетни документи)		Технически параметри
Настоящата заявка да се изпълни при условията на приложените Технически параметри.		
<b>ЗАЯВКАТА е ИЗГОТВЕНА И СЪГЛАСУВАНА ОТ:</b>		
Координатор по заявката:		
Ръководител на проект/дейност по заявката (напр: представител на дирекцията – Заявител):		
<b>ЗАЯВКАТА е ОДОБРЕНА ОТ:</b>		
Ръководител на договора от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:		

Заличаванията в документите са на основание чл. 4 от Общия регламент относно защитата на данните – Регламент (ЕС) 2016/679.

<b>ЗАЯВКАТА е ПРИЕТА ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ ОТ ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:</b>	
<b>Координатор от „Информационно обслужване“ АД по заявката</b>	
<b>Ръководител на проект/дейност по заявката</b>	
<b>Ръководител по изпълнението на Договора от „Информационно обслужване“ АД</b>	

## ТЕХНИЧЕСКИ ПАРАМЕТРИ

за

### СОФТУЕР ЗА НУЖДИТЕ НА ТЕЛЕФОННА ЦЕНТРАЛА

#### I. ЦЕЛ

Осигуряване на софтуер за нуждите на телефонна централа, както следва:

<b>REQ.1</b>	Телефонна Централа - IP PBX сървър - лиценз за право на ползване и софтуерна поддръжка на виртуална телефонна централа – 1 бр. (включващ и 1бр. резервиран виртуален сървър за телефония в режим „Standby“)
<b>REQ.2</b>	Да поддържа работа в режим SIP B2BUA
<b>REQ.3</b>	Да поддържа SIP Proxy/Proxy Audio / Media termination point и transcoder
<b>REQ.4</b>	SIP Trunks: <ul style="list-style-type: none"><li>• SIP registration-based trunks (credentials authentication);</li><li>• регистрация на базата на обявени в конфигурацията IP адреси без допълнителна автентикация;</li><li>• SIP Trunk листа с изрично упоменати IP адреси за регистрация;</li></ul>
<b>REQ.5</b>	Да поддържа стандарти за телефония и пренос на обаждания: <ul style="list-style-type: none"><li>• SIP v1 (IETF RFC 2543)</li><li>• SIP v2 (IETF RFC 3261)</li><li>• SIP STATUS Codes / messages / Response Codes:</li><li>• 1XX, 2XX, 3XX (IETF RFC 5806 )</li><li>• SIP Response code 180, SIP Response code 183 (SIP early и SIP delayed offer (IETF RFC 3960))</li><li>• 4XX codes (401, 403, 404, 407)</li><li>• 5XX, 6XX, SIP response code 603</li><li>• IETF RFC 5806 (CFUNC, CFTOD, CFB, CFNA, CFUNV, ACD)</li><li>• DTMF: IETF RFC 2833 и IETF RFC 4733</li><li>• RTP, RTCP, SRTP (IETF RFC 1889, IETF RFC 3550, IETF RFC 3711)</li></ul>
<b>REQ.6</b>	Да поддържа следните гласови стандарти за кодиране и транскодиране на обаждания, IVR меню и музика за изчакване: <ul style="list-style-type: none"><li>• PCMU (G.711A)</li><li>• PCMA (G.711μ(u))</li><li>• Opus</li><li>• G.722</li><li>• G.726</li><li>• G.729</li><li>• G.729A</li><li>• G.729B</li><li>• G.729AB</li><li>• iLBC</li></ul>

<b>REQ.7</b>	<p>Потребителска база с асоциирани телефони, обаждания и необходими функционалности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Поддръжка на физически IP телефони и софтуерни телефони;</li> <li>• Автоматизирано провизиониране на firmware и конфигурация на IP телефони по DHCP или чрез портал на производителя със следните протоколи: HTTP/HTTPS, TFTP/FTP;</li> <li>• Програмируеми физически и софтуерни функционални бутони на асоциираните IP телефони;</li> <li>• Тристранни и конферентни обаждания (three-way и conference calls);</li> <li>• Гласова поща (voicemail);</li> <li>• Caller ID (CLIP, CLIR по ANI, DNIS в E.164 - IETF RFC 3323, IETF RFC 3325);</li> <li>• Трансфериране на обажданията (Call transfer);</li> <li>• Пренасочване на обажданията (Call forwarding);</li> <li>• Задържане и изчакване (Call waiting);</li> <li>• Потребителска директория и тел. указател;</li> <li>• Мелодия при задържане на обаждането (Music on Hold);</li> <li>• Обаждания към потребителски групи (hunt groups, ring groups);</li> <li>• Отразяване на състоянието на линията (extension state, BLF).</li> </ul>
<b>REQ.8</b>	<p>Изисквания към сървърната архитектура и компонентите на телефонната централа:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Виртуализиран сървър с възможност за инсталация и работоспособност върху VMWare vSphere и Microsoft HyperV;</li> <li>• SSH (secure remote shell) интерфейс за конфигурация, мониторинг и журнал;</li> <li>• IP PBX WebGUI (HTTP/HTTPS web server) интерфейс за конфигурация, мониторинг и журнал на системата (System Dashboard, Config panels, log files);</li> <li>• API интерфейс за конфигурация, мониторинг и журнал;</li> <li>• Включени системи за сигурност: firewall и IPS/IDS;</li> <li>• Криптирана комуникация (SRTP/TLS/HTTPS);</li> <li>• Назначаване на IP адрес: статичен и DHCP;</li> <li>• Синхронизация с услуга за мрежово време: NTP и/или SNTP;</li> <li>• Да поддържа Syslog протокол;</li> <li>• Да поддържа известяване по email;</li> <li>• HTTPS certificate manager;</li> <li>• Протокол за мрежово време - NTP, SNTP;</li> <li>• IPv4 - статичен адрес и DHCP.</li> </ul>
<b>REQ.9</b>	<p>Да поддържа минимален брой едновременно регистрирани телефона - минимум 2206 бр.</p>
<b>REQ.10</b>	<p>Възможност за едновременни обаждания - минимум 512 бр.</p>
<b>REQ.11</b>	<p>Възможност за IAX trunk, SIP Trunk (или др. вид връзка) с друга PBX телефонна централа от същия модел за работа в режим active/active</p>
<b>REQ.12</b>	<p>Възможност за инсталация на резервна телефонна централа от същия производител и модел в режим standby с репликация на текущата конфигурация</p>

<b>REQ.13</b>	„Опашки“ и „Автоматично разпределяне на обажданията“ (Calling Queues, ACD)
<b>REQ.14</b>	Интерактивни гласови менюта (IVR) с възможност за промяна и запис, и интеграция с вграден календар
<b>REQ.15</b>	Журнал на обажданията: <ul style="list-style-type: none"> <li>• call detail records</li> <li>• call history</li> <li>• call event logging</li> </ul>
<b>REQ.16</b>	Запис на обажданията: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Статистики, възможност за сваляне и прослушване на обажданията от IP PBX WebGUI</li> </ul>
<b>REQ.17</b>	Мониториране на обажданията: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Call monitoring/listening</li> <li>• Call barging</li> </ul>
<b>REQ.18</b>	Възможност за видео обаждания и конферентни видео обаждания (video calls, video conferencing)
<b>REQ.19</b>	Дефиниране и прилагане на права за избиране и инициране на обаждания (call admission control)
<b>REQ.20</b>	Насочване на входящи обаждания (Call Flow Routing) по: <ul style="list-style-type: none"> <li>• DTMF IVR / dialed DID</li> <li>• Caller ID</li> <li>• CRM lookup</li> <li>• Вграден календар (с дефиниране на работно време и почивни дни)</li> </ul>
<b>REQ.21</b>	Auto Attendant/IVR
<b>REQ.22</b>	Включена поддръжка и възможност за директна комуникация и поддръжка с вендора и/или оторизирани, партниращи им компании при необходимост от: <ul style="list-style-type: none"> <li>• помощ с инсталацията и привеждането в експлоатация на IP PBX;</li> <li>• помощ при възникване на технически проблеми с работоспособността на IP PBX;</li> <li>• достъп до конфигурационни наръчници, документация и (в случай, че е наличен) вътрешен форум за поддръжка;</li> <li>• достъп до софтуерни обновления и други софтуерни модули, предоставяни от производителя като част от лицензионното споразумение.</li> </ul>
<b>REQ.23</b>	Интеграция с други системи и приложения за управление на потребители, бази данни на НЗОК и др. <ul style="list-style-type: none"> <li>• интеграция със системи за управление на клиенти (CRM Integration);</li> <li>• интеграция с Microsoft Active Directory потребителска база и параметри;</li> <li>• внасяне на списъци с потребители и параметри като вътрешни и външни номера, потребителско име/ID (bulk import - csv, config files, MS AD);</li> <li>• внасяне на списъци със SIP trunk и параметри (bulk import - csv или config files).</li> </ul>

<b>REQ.24</b>	<p>Техническа поддръжка за срок от минимум 36 месеца, включваща:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Предоставяне на всички включени актуализации (Updates, Upgrades, Renewals &amp; Plug-Ins) до най-новите характеристики и функционалност на продукта за срока на поддръжката;</li> <li>• Предоставяне на всички включени добавки (Plug-in Modules) налични за продукта за срока на поддръжката;</li> <li>• Предоставяне на всички включени поправки (Fixes &amp; Patches, etc.) налични за продукта за срока на поддръжката;</li> <li>• Приоритетно уведомяване на предстоящите издания на продукта и др.</li> <li>• Предоставяне на техническа помощ при установена частична или пълна загуба на функционалност на телефонната услуга и ключови функции на IP PBX-а като: <ul style="list-style-type: none"> <li>- невъзможност за входящи и изходящи обаждания, влошено качество на обажданията, отпадания на SIP Trunk трасета, регистрация на IP телефони с IP PBX-а: възможност за 7x24 приемане на заявки за обслужване (тикети); отстраняване на заявената частична или пълна липса на услугата: до 8 часа, в рамките на работното време на НЗОК от 09:00 до 17:30 в работни дни;</li> <li>- неизправност в записването на обажданията и репродуцирането им: възможност за 7x24 приемане на заявки за обслужване (тикети); отстраняване на заявената частична или пълна липса на услугата: до един работен ден.</li> </ul> </li> <li>• При установени критични уязвимости или дефекти в сигурността и работата на IP PBX-а, във функционалността с провеждане и запис на разговори; при частична или пълна липса на журнал и възможност за мониториране на телефонната установка (Call Detail Records, Audit logs, WebGUI/API мониторинг) или друг ключов компонент: <ul style="list-style-type: none"> <li>- своевременно адресиране на проблема от страната, установила дефекта и: отстраняване или при невъзможност, ефективното заобикаляне на проблема без да бъдат компрометирани основните функционалности и сигурността на телефонната установка и локалите мрежови сегменти, в които нейните компоненти са помещавани: до 8 часа, в рамките на работното време на НЗОК от 09:00 до 17:30 в работни дни.</li> </ul> </li> </ul>
---------------	---

## **II. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕТО**

Изпълнителят следва осигури изпълнението от лице, надлежно оторизирано от производителя на софтуера или от официален негов представител с права за извършване на разпространение и поддръжка на територията на Република България.

Заявки за обслужване (тикети) се подават чрез осигурена от Изпълнителя онлайн система за управление на заявки (СУЗ) Достъп до СУЗ се осигурява на ангажирани с изпълнението на проекта лица, както и определените от НЗОК лица.

## **III. МЯСТО НА ИЗПЪЛНЕНИЕ**

ЦУ на НЗОК: гр. София, ул. „Кричим“ № 1.